

**A COLABORAÇÃO DOS UTILIZADORES É FUNDAMENTAL PARA PRESTARMOS UM SERVIÇO COM QUALIDADE**  
Este questionário visa conhecer a sua opinião sobre o funcionamento dos SMTUC, de modo a que se possa apostar numa melhoria contínua dos serviços. Trata-se de um questionário ANÓNIMO.  
Relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a sua opinião pessoal e sincera.

Cada questão deverá ser respondida em termos da:

**Importância** que lhe atribui (1- pouco importante; 2-Importante; 3-Muito Importante)

e do seu grau de

**Satisfação** (1 – Muito insatisfeito; 2 – Insatisfeito; 3 – Satisfeito; 4 – Muito Satisfeito)

**Caracterização do cliente / utilizador:**

Sexo:  Masculino  Feminino

Idade:  até 18 anos  19 a 25 anos  26 a 45 anos  46 a 55 anos  56 a 65 anos  
 mais de 65

Tipo de cliente:  Frequente (todos os dias)  Ocasional (semanalmente)  Excepcional / raramente

Motivo da utilização:  Casa – Trabalho/Escola  Compras / Lazer  Deslocação em trabalho

Título de transporte:  Passe  Pré-comprado  Bilhete agente-único  Outro

Requisito	Importância			Satisfação			
	1	2	3	1	2	3	4
<b>INFORMAÇÃO DISPONÍVEL</b>							
1. Identificação existente nas paragens relativamente às linhas							
2. Informação existente nas paragens relativamente a horários							
3. Informação existente nas paragens relativa ao tempo que demora a chegar a próxima viatura							
4. Informação existente na viatura							
5. Informação existente nos agentes de venda de títulos de transporte							
6. Informação existente nas Lojas SMTUC de venda de títulos de transporte							
7. Divulgação nos jornais e rádio sobre a alteração de horários ou percursos							
8. Informação dada pelo motorista, quando solicitada							
9. Informação disponibilizada na Internet							
<b>QUALIDADE DO SERVIÇO</b>							
10. Tempo de espera na paragem							
11. Tempo de duração da viagem / rapidez da viagem							
12. Preço do título de transporte							
13. Relação preço / qualidade do serviço prestado							
14. Facilidade de entrada e saída da viatura							
15. Horários adequados à sua necessidade							
16. Conforto da viatura							
17. Segurança na viagem							

(continua)

Requisito	Importância			Satisfação			
	1	2	3	1	2	3	4
18. Conforto / abrigo dado pela paragem							
19. Facilidade de aquisição de título de transporte							
20. Facilidade de validar / utilizar o título de transporte							
21. Lotação da viatura (nº de passageiros admitidos)							
22. Cumprimento dos horários							
23. Limpeza da viatura							
24. Facilidade de obter o passe pela primeira vez							
<b>CONTRIBUIÇÃO PARA A SOCIEDADE</b>							
25. Existência de carros eléctricos (trolley, pantufinha)							
26. Utilização de viaturas menos poluentes							
27. Utilização de viaturas menos consumidoras de combustível							
28. Existência de passe social							
<b>IMAGEM DA EMPRESA</b>							
29. Idade das viaturas							
30. Apresentação dos motoristas / funcionários							
31. Educação e simpatia dos motoristas / funcionários							
32. Profissionalismo / competência dos motoristas / funcionários							
33. Rapidez de resolução de problemas que tenha colocado aos SMTUC							
<b>COMUNICAÇÃO COM OS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS</b>							
34. Facilidade de solicitar esclarecimentos aos serviços administrativos							
35. Facilidade de apresentar uma reclamação.							
36. Rapidez de resposta a reclamações							
37. Facilidade de apresentar uma sugestão							
38. Clareza da informação recebida na sequência de pedido de esclarecimento, reclamação ou sugestão							

O serviço de transporte satisfaz as suas necessidades:  Poucas  Quase Todas  Todas

O que o levaria a utilizar mais vezes o transporte público:

- Menor tempo de espera na paragem  Rapidez da viagem  
 Maior conforto  Menor preço do título de transporte

Numa escala de 1 a 4 (1-mau; 2-insuficiente; 3-suficiente, 4-bom) como classifica o serviço dos SMTUC: \_\_\_\_\_

Indique **um** aspecto que gostaria de ver melhorado nos serviços prestados pelos SMTUC:

**Muito obrigado pela sua colaboração**